

**CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM**

Fijación en cartelera Retiro en cartelera

06/01/2026 13/01/2026

Advertencia: La notificación se considerará
surtida al finalizar el día siguiente al retiro
del Aviso.



NIT. 890.904.996 - 1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13253079-C7M5 Fecha Creación: 12/12/2025 05:09:34 PM

Contacto: Ingris Patricia Ruiz Vasquez

Instalación: 092723005300710000

Dirección: CR 73 CL 25 C -71

Meses Reclamados: Diciembre-2025;Noviembre-2025;

Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: BELLO

Causa: Inconformidad con el consumo o
producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Ingris Patricia Ruiz Vasquez Cédula: 1039098762 Dirección: CR 73 CL 25 C -71 Contrato: 813951 Teléfonos: 3042491293 Correo Electrónico: ingrissruiz325@hotmail.com Valor del reclamo: \$152.198,16 Meses a reclamar: Noviembre y diciembre. Observación: Usuario en calidad de Inquilino, inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de noviembre y diciembre en el servicio de energía. Indica que no hubo novedad en el periodo de factura, viven cuatro personas desde el mes de agosto, no tuvieron visitas, reuniones o fiestas y no han cambiado el hábito de consumo, por lo que solicita una visita de revisión y que se realicen los ajustes correspondientes. El usuario autoriza a EPM para que se le notifique la respuesta del requerimiento al correo electrónico y además No está en riesgo de suspensión del servicio. ID: c80c87f4-4f3b-4a81-9fd4-d5816c404d5e

Nro. Respuesta: PQR-13253079-C7M5 Fecha Respuesta: 30/12/2025 05:24:00 PM

Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión realizada el día 26 de diciembre de 2025, mediante el acta de visita número 619370275, atendida por la señora Ingris Patricia Ruiz, se encontró el medidor con lectura de 24.581 kilovatios hora (kWh), en normal funcionamiento. En la inspección interna del inmueble no se identificaron eventos que ameriten reconsiderar los consumos registrados. En la revisión técnica se detectó que el aumento en el consumo está dado porque son inquilinos nuevos; se están estabilizando los consumos reales de la instalación. Según la lectura tomada el día 12 de diciembre de 2025, la cual fue de 24.493 kWh, la factura para el mes de enero de 2026 le llegará de 166 kWh, un (1) kWh menos que la factura del mes de diciembre de 2025. EPM informa que, al realizar la lectura del medidor de energía, se identificó una desviación significativa en el consumo para la facturación de los meses de noviembre y diciembre de 2025. La causa de esta variación fue analizada mediante un modelo de analítica de datos, teniendo en cuenta el comportamiento histórico del consumo y utilizando la metodología de árboles de clasificación. Se concluyó que el consumo registrado se encuentra justificado por un mayor uso del servicio, de acuerdo con lo establecido en la Resolución CREG 105_007 de 2024.

Contra esta decisión procede el recurso de reposición ante nuestra Entidad, y en subsidio el de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. La presentación de estos deberá hacerse por escrito a través del Portal WEB o radicando la comunicación en cualquier oficina de atención al cliente de EPM, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación realizada de manera personal, o por aviso, o vencimiento del término de publicación, para ello deberá cumplir con todos los requisitos exigidos en el artículo 77 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en la Ley 142 de 1994, en particular con lo establecido en el artículo 155, acreditando el pago de las sumas no reclamadas.

Resuelto por:



JULIO CESAR ECHEVERRI PALACIO

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021



Bienvenidos a envía electrónico

Aquí podrás acceder de manera fácil y segura a nuestro Servicio:



www.envia.co

Acta de Envío y Entrega de Mensaje de Datos



EnviaElectronico certifica que ha realizado por encargo de **Empresas Públicas de Medellín** identificado(a) con **NIT 890.904.996-1** el servicio de envío de la notificación electrónica, a través de su sistema de registro de ciclo de comunicación Remitente - Destinatario. Acreditado por el organismo nacional de acreditación (ONAC) con el código 16-ECD-004.

Según lo consignado los registros de EnviaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1467904
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	ingrisruiz325@hotmail.com - Ingris Patricia Ruiz Vasquez
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13253079-C7M5
Fecha envío:	2025-12-31 18:49
Estado actual:	No fue posible la entrega al destinatario
Adjuntos:	<u>1</u>

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
● Mensaje enviado con estampa de tiempo	Fecha: 2025/12/31 Hora: 18:50:52		Tiempo de firmado: 2025/12/31 18:50:52 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
El mensaje de datos se tendrá por expedido cuando ingrese en un sistema de información que no esté bajo control del iniciador o de la persona que envió el mensaje de datos en nombre de éste - Artículo 23 Ley 527 de 1999.			
● No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.)	Fecha: 2025/12/31 Hora: 18:50:53	Dec 31 18:50:53 cl-t205-282cl postfix /smtp[12247]: B746012487E1: to=<ingrisruiz325@hotmail.com>, relay=hotmail-com.olc.protection. outlook .com[52.101.68.20]:25, delay=0.94, delays=0.09/0/0.61/0.24, dsn=5.5.0, status=bounced (host hotmail-com.olc. protection.outlook.com[5 2.101.68.20] said: 550 5.5.0 Requested action not taken: mailbox unavailable (S2017062302). [DU6PEPF0000A7E3.eurprd02.prod. outlook.c o m 2025-12-31T23:50:53.502Z 08DE45DFAF1F6E99] (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/12/31 19:07:57 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/12/31 Hora: 19:08:00	Consumo para id 1467904, estado 51: --- [202] - Se ha recibido la respuesta de correo certificado correctamente	

De acuerdo con los artículos 20 y 21 de la Ley 527 de 1999 se presumirá que el destinatario ha recibido el mensaje, cuando el emisor del mismo recepcione el acuse de recibo que puede ser automatizado, en ese orden de ideas, el presente documento constituye acuse de recibo automatizado y constituye prueba de entrega del mensaje de correo electrónico así como sus archivos adjuntos en la fecha y hora indicadas anteriormente.

Contenido del mensaje

Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13253079-C7M5

Cuerpo del mensaje:

Haz [clic aquí](#) para ir al final del documento PDF y ver el contenido del mensaje.

Adjuntos

Para ver el contenido del mensaje, haz clic en el ícono # que está en el panel lateral de la aplicación Adobe, Foxit o Nitro.

Nombre	Tipo de Archivo	Suma de Verificación (SHA-256)
Detalle-PQR-13253079-C7M5-302.pdf	application/pdf	9f15f2e87bac7f6995e3f2d31f8763d2e2bbd34969d35a6c22bed1105072fa44

Descargas

--

De conformidad con el artículo 9 de la Ley 527 de 1999, la presente notificación electrónica como los documentos adjuntos a esta, son documentos íntegros, ya que es posible determinar que los mismos no han sido modificados ni alterados desde el momento en que fue enviado el mensaje de datos por parte del emisor del mensaje, por lo tanto dichos documentos tienen plena validez jurídica y probatoria.

El presente servicio cuenta con acreditación de ONAC, bajo el certificado de acreditación 16-ECD-004, lo que garantiza su cumplimiento con los estándares técnicos y jurídicos aplicables y respalda la validez y confiabilidad de las notificaciones emitidas. En consecuencia, este documento garantiza la seguridad y autenticidad de la información, en cumplimiento con lo dispuesto por la Ley 527 de 1999.

Vista del Contenido

body { max-width: 597.81690140845px; margin: 0 auto; } img, table, div, pre, blockquote, iframe, embed, object, svg { max-width: 100%; height: auto; box-sizing: border-box; overflow-wrap: break-word; word-break: break-word; display: block; } table { table-layout: auto; width: 100%; height: auto; } notificacion PQR

Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de
Detalle de respuesta al número de
radicado PQR-13253079-C7M5..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co